PRAKTISCHE GIDS

Een koud gesprek voorbereiden dat werkt

Veel mensen zien op tegen cold calling. Met een goede voorbereiding haalt u er nochtans sterke resultaten uit en geeft u uw verkoop een boost. Deze gids vat samen waar uw script rekening mee moet houden.

In deze gids

01 Stel uzelf voor

02 Spreek de juiste persoon

03 Vraag of u gelegen belt

04 Doorbreek de defensieve houding

05 Laat de klant aan het woord

06 Focus op de noden van de prospect

07 Houd uw doel voor ogen

08 Sluit correct af

© Q-Calls · q-calls.be · 016 67 02 53

01

Stel uzelf voor

Begin met uzelf en uw bedrijf voor te stellen. Vragen als 'hoe gaat het met u?' horen niet thuis in een cold call: het is een beleefdheidsvraag, maar iemand die u niet kent, heeft er geen boodschap aan.

02

Spreek de juiste persoon

Controleer of u de juiste persoon aan de lijn hebt. Een gesprek beginnen dat uiteindelijk niet voor die persoon bestemd was, is zonde van ieders tijd.

03

Vraag of u gelegen belt

Vraag of u gelegen belt en zo niet, wanneer het beter past. Iedereen werd al eens gestoord op een druk moment. Met deze vraag neemt u dat gevoel weg en luistert de persoon met meer begrip. Zeggen hoelang het gesprek duurt, helpt ook: wie weet dat het maar enkele minuten zijn, reageert heel anders.

04

Doorbreek de defensieve houding

Wie gebeld wordt door een onbekende, neemt een licht defensieve houding aan. Die wilt u eerst doorbreken. Valt u meteen binnen als een verkoper die het zoveelste product aanprijst, dan blijft de persoon op zijn hoede en wordt het gesprek alleen maar moeilijker.

05

Laat de klant aan het woord

Het is verleidelijk om zoveel mogelijk productinformatie in het script te steken. Dat is een valkuil. Tast liever af welke noden de klant heeft en hoe uw product of dienst daarop inspeelt. Stel gerichte vragen en laat de klant praten: zo ontstaat een echt gesprek, komt de klant uit zijn schulp en krijgt u waardevolle informatie.

06

Focus op de noden van de prospect

Weet wie u belt en stem uw vragen af op uw doelgroep. Bereid ze goed voor om te achterhalen wat uw prospect nodig heeft. Met gerichte vragen brengt u een nood aan het licht of creëert u er zelfs een, en dat maakt uw aanbod relevant.

07

Houd uw doel voor ogen

Wat is het doel van uw gesprek: een product verkopen of een afspraak inplannen? Houd het altijd voor ogen en geef de juiste informatie. Bij afspraken is het belangrijk om het spannend te houden: speel niet al uw troeven uit aan de telefoon, maar wek interesse voor de afspraak.

08

Sluit correct af

De afsluiting is een heel belangrijk onderdeel van het gesprek. Bij een rechtstreekse verkoop herhaalt u waarmee de klant akkoord ging en onder welke voorwaarden. Bij een afspraak bevestigt u de datum, het uur en de plaats.

Meer weten?

Houdt u bij het opbouwen van uw script rekening met deze punten, dan hebben uw gesprekken meer succes. Laat u de gesprekken liever over aan ervaren medewerkers? Q-Calls voert uw outboundcampagnes in het Nederlands en het Frans, met dagelijkse rapportering.

Plan een gesprek: q-calls.be · 016 67 02 53